お客さまとともに

With Customers

CSR憲章

私たちは、いつの時代においても、お客さまとともに歩みながら、
夢と感動溢れるエンタテインメントを提供し続けます。

セガサミーグループのアプローチ

人は「衣、食、住」のみで生きていけるものではありません。人々が活力を持って生活するには、「遊び」や「楽しみ」といったエンタテインメントの力が不可欠です。セガサミーグループの存在意義であり、社会から期待されていることは、エンタテインメントを通じて、世界中のあらゆる人々に笑いや喜び、夢や感動をお届けし、日々の生活に潤いや充足感、また明日への活力といった価値をもたらすことです。安心・安全で高品質な製品やサービスの提供はもとより、エンタテインメントを通じて社会課題の解決の一助となる製品やサービスを開発・提供します。また、グループ企業のみならず関係する業界団体等とも積極的に連携・協力し、青少年の健全育成や適切な遊戯(遊技)環境づくりのための活動も推進します。

1 安心・安全かつ高品質な製品やサービスの提供

セガサミーグループでは、製品やサービスを提供する各国・地域、業界の特性に応じた最適な品質保証体制をグループ各社がそれぞれ構築し、開発から生産、販売、サービスにいたる全プロセスにおいて、品質の維持・向上に努めています。特に製品の安全性については、各種法令や業界が定める基準はもとより、グループ各社が定める自主基準に基づき、徹底した安全管理を行っています。

なお、製品やサービスが起因となる品質問題が万が一発生した場合は、その規模や種類に応じて、確実で迅速な対応とあわせて適宜情報を開示するとともに、恒久的に再発を防止するための体制強化を図ることとしています。

2 お客さま満足の追求

お客さまの満足度を高めるためには、何よりもお客さまのニーズや市場の変化を的確・迅速に把握し、製品開発やサービスの向上に活かしていくことが重要です。セガサミーグループでは、それぞれの事業や業界の特性に合わせた手法でお客さまの声やご要望を伺う仕組みを整えるとともに、マーケティング調査等から得られた情報も活かした製品づくりやサービスの提供に努めています。

『ヒーローバンク』
©SEGA

担当者の声

本当に面白い、スマートフォンのためのRPGをお客さまに

1回のプレイ時間が短いスマートフォン向けゲームでも、ロールプレイングゲーム（以下、RPG）の面白さを存分に味わって欲しい。これが『チェインクロニクル』開発プロジェクトのはじまりでした。特にこだわった点は大きく3つあります。1つ目は、物語に沿ってバトルをして、冒険の舞台が広がっていくというRPG本来の面白さを、約5分間に集約させたところです。ここには同じくプレイ時間が短いアミューズメントゲームのノウハウを活かしています。2つ目は、タッチパネルでプレイするスマートフォンならではの爽快感。そして3つ目は、キャラクターたちが織り成す絆の物語を表現することで、単なるカードではない「仲間」としてキャラクターに愛着を持っていただくこと。この3つの要素によって、これまでのスマートフォンゲームにはなかった王道RPGとして、たくさんのお客さまに楽しんでいただくことができました。今後はさらに物語の面白さやゲームシステムを充実させていきます。ご期待ください。

株式会社セガ
第一研究開発本部 MOBILE WORKSチーム
松永 純

お客さま満足の追求

セガならではの遊びを創造

社是「創造は生命（いのち）」の精神のもと、セガならではの革新的な「遊び」をお届けすることがお客さま満足の向上につながると考え、日々製品開発を行っています。

2013年度は、アミューズメント機器業界では初となる基本プレイ無料（一部課金あり）の『ぷよぷよ!!クエスト アーケード』の稼働を開始したほか、アミューズメント施設事業においても、世界初の大自然超体感ミュージアム『Orbi Yokohama（オービィ横浜）』をオープンするなど、エンタテインメントの新しい領域に積極的にチャレンジしました。コンシューマゲームにおいては、『ヒーローバンク』『チェインクロニクル』など新しいIPを生み出し、お客さまから高い評価をいただいています。

2014年7月、さらにパワーアップした『Orbi Yokohama（オービィ横浜）』

お客さまのニーズの把握と反映

お客さま満足度の向上を実現するためには、多様化するニーズを的確かつ迅速に把握し、製品開発やサービスに活かしていくことが重要です。セガでは開発・マーケティング・販売の各部門が密に連携し、マーケティングリサーチ機能を強化しています。また、お客さまと直接対面する展示会や店頭イベント等では、製品の魅力を伝えるために、お客さまの層や趣向に合わせたプロモーションを展開するとともに、お客さまの声を製品開発に活かすためのアンケート等を積極的に行っています。

担当者の声

お客さまと一緒に育てていきます

2002年から稼働している『WORLD CLUB Champion Football』（以下、WCCF）は、欧州各国クラブの有名サッカー選手が多数登場するスポーツカードゲームです。

WCCFではプロモーションと開発が密に連携し、SEGA IDを起点としたお客さまの嗜好 やアンケート調査の結果等のデータ群を分析することで、お客さまの潜在的なニーズを捉えてゲームにフィードバックしています。こうしてお客さまと一緒に育ててきたからこそ、WCCFは現在も続くシリーズとしてご好評いただいております。今後もお客さまの声を活かし、WCCFならではの面白さを追求していきたいと思います。

株式会社セガ
AM戦略本部 AMプロモーション部
小清水 純（左）

株式会社セガ
第一研究開発本部 AM R&E研究開発部
柏田 知大（右）

セガのサービスをもっと楽しく便利に

セガが提供する様々なサービスを一つの専用IDで簡単に、より楽しく便利にご利用いただくために、登録無料の「SEGA ID」というサービスを提供しています。登録いただくと、PCオンラインゲームの利用はもちろん、Aime（アイミー）サービスサイトの利用やアーケードタイトルと連動した様々なサービスの利用、「SEGA ID」ユーザー限定のイベントやキャンペーンへの参加・応募等を行うことができます。また、2013年12月には、「SEGA ID」を活用し、新しいコミュニティサービスとして『it-tells（いってる）』を開設しました。これにより、お客さま同士が趣味や関心を語り合い、またセガとお客さまが双方向でコミュニケーションを図ることで、様々な共創ができる場所を目指しています。今後もお客さまの声を活かしながら様々なサービスを展開していきます。

コミュニティサイト『it-tells（いってる）』

製品やサービスの安全と品質保証

品質保証体制の強化

独立した品質保証部のもと、品質保証規程に基づいて製品やサービスの安全性と品質を一括して管理する体制を強化しています。特に製品の安全性については、当社が定める自主基準並びに業界団体（JAMMA※）のガイドラインに準拠し、安全管理を徹底しています。また、海外においても、現地に合った品質保証体制を構築しています。

※JAMMA：一般社団法人日本アミューズメントマシン協会

品質問題発生時の対応と情報開示

製品やサービスが起因となる品質問題が発生した場合は、その規模や種類に応じて、確実で迅速な対応を行うとともに、恒久的に再発を防止するための体制強化も図っています。情報開示については、ダイレクトメールや業界紙等を通じて速やかに行い、必要に応じて専用窓口を設置する等して、アミューズメント施設運営事業者さま、ユーザーさまの不利益を最小限に抑えるよう努めています。

お客さまサポート体制の充実

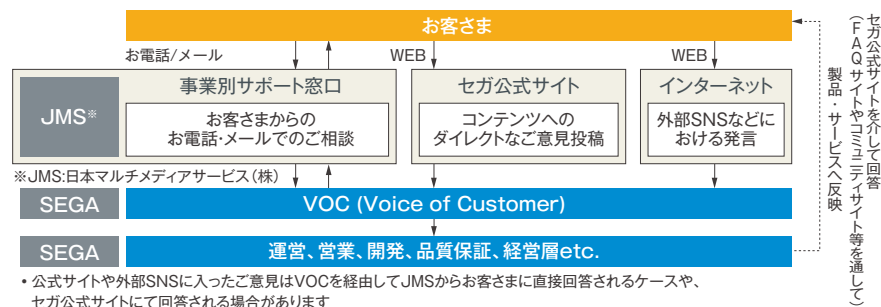
お客さまから寄せられる様々な声に総合的に対応するため、ユーザーサポート窓口を設置するとともに、お客さまの声を社内各部署に届ける専門の部隊（Voice of Customer）を設け、製品およびサービス品質の向上につなげています。アフターサービスにおいては、保守・補修・パーツ提供や物流機能を担うセガ・ロジスティクスサービスと社内対応部門が品質問題の傾向分析や改善策を討議し、開発・生産・販売へ報告することで、改善を図っています。

製品やサービスの表示とラベリング

製品パッケージや取扱説明書をはじめとしたツールは、お客さまに安心して製品やサービスをご利用いただけるよう、説明法規制（PL法等）や業界団体が定めるガイドライン・社内規程に準じて、分かりやすく適切に表示することを徹底しています。また、各種製品における利用対象範囲の明確化や倫理問題にも積極的に取り組んでおり、各国の倫理審査結果に従った表示を行っています。日本国内においては、CERO※が制定するレーティング制度に基づく対象年齢表示に加え、当社が独自で設定している自主基準も表示しています。

※CERO：特定非営利活動法人コンピュータエンターテインメントレーティング機構

CEROのレーティング制度に基づく対象年齢表示と当社独自の自主基準の表示

お客さまの声にお応えする仕組み・体制

PSO2アップデート不具合の発生と再発防止について

2013年9月4日に、Windows PC版『ファンタシースターオンライン2』にて特定時間帯にアップデートを行ったお客さまのハードディスク内データが一部削除されるという不具合が発生いたしました。本件につきましては、ただちに情報を公開するとともに、不具合を修正。影響を受けたお客さまの専用窓口を設置して対応を行いました。

また、再発防止の対策といたしまして、開発及びチェック体制の強化を行い、安全を第一とした運営を行っております。引き続き、お客さまが安心してセガの製品やサービスをお楽しみいただけるよう尽力してまいります。

お客さま満足の追求

魅力溢れる製品を提供するための体制整備

ユーザーの皆さまに魅力溢れる製品を提供することが最大の使命であり、それがホールの皆さまの満足にもつながるという考えのもと、開発・営業・生産部門の連携を強化しています。特に開発段階では、ゲートごとに設けた厳しい基準のもと、妥協を許さずに幾度もつくり込みを重ね、マーケットの視点を取り入れた必然性あるヒット製品の開発を追求しています。

製品の生産・供給体制においては、発売初期段階に集中する傾向がある遊技機の需要に的確に応えるために、2012年に新工場を新設し生産能力を増強しました。また、新工場の隣接地には物流センターも新設し、保管能力の拡張・在庫管理の集約による生産流通体制の効率化を図りました。

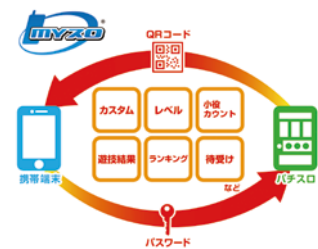
2012年9月より稼働している新工場

市場ニーズやお客さまの声を活かしたものづくり

すべては、遊びを通じてお客さまに夢と感動を届けたい。それが、独創性と先見性で数々のヒット機を創出してきた開発チームのプライドです。

企画・開発段階の早期から多様化する市場環境やニーズを的確に捉えたマーケット・インの手法を強化しています。ユーザーの皆さまに対しては、グループインタビューや商品評価アンケート等を実施し、ホールの皆さまについては、積極的なコミュニケーションとともに定期的な「ホールさま向けアンケート」を実施し、ニーズを迅速に捉えています。

新しいサービスの開発

より多くの皆さまに楽しんでいただける新しいサービスの開発にも取り組んでおり、携帯サイトとパチスロが連携したサービスの『マイスロ』はその一つです。サービス開始からコンテンツを継続的に充実させ、5年目を迎えた現在では登録会員数189万人(2014年3月31日時点)となり、多くのユーザーの皆さまに支持をいただいています。

Topics | 「パチンコ・パチスロAWARD 2013」でMVPを受賞

2012年11月から2013年10月の間に発売されたパチンコ・パチスロ機の中から、人気やゲーム性が優れている機種を決定する「パチンコ・パチスロAWARD 2013」※において、パチンコ部門のMVPに『ぱちんこCR北斗の拳5覇者』、パチスロ部門のMVPに『パチスロ北斗の拳 転生の章』が選出されました。また、メーカー関係者の視点で評価された機種に贈られるメーカー特別賞にも両機種が選出されるなど、多くのファンや業界から高い評価をいただきました。

※パチンコ・パチスロAWARD 2013：パチンコ・パチスロ専門のWEB媒体4社、「777@nifty」「Pachinko Village」「Pachinko Vista」「パチンコ倶楽部」の共催企画で、MVPは読者投票や各WEB媒体の編集部票などから総合的に選出されます。

ぱちんこCR北斗の拳5覇者
©武論尊・原哲夫/NSP 1983,
版権許諾証YKA-105
©Sammy

担当者の声

自信を持って面白いと言える、ぶれないものづくりが大切

どんな遊びがあったら楽しいか、本当に面白いモノとは何かをとにかく考え、それをパチスロという枠の中でいかに表現できるかにこだわりを持って開発に臨んでいます。企画中は、常に頭の中で遊技中の様々な状況を思い描き、ここは何が楽しいのか、どこが面白いのかをシミュレートしています。ここだと思ったポイントでは、脳に感じる気持ち良さともいうべき、ドキドキ・ワクワク感をさらにグッと面白くするための音や演出等を加えていきます。時には、余分なものを排除してシンプルに仕立てるなど、メリハリやバランスをうまく融合させつつも、企画の基本軸は決してぶれることのないものづくりを大切にしています。これからも誰も思いもつかないような"新たな遊びを創造すること"でお客さまの期待に応え、さらには市場の活性化、業界の発展にも貢献していきたいと思います。

サミー株式会社
研究開発本部 PS第二セクション
沢田 智

パチスロ北斗の拳 転生の章　©武論尊・原哲夫 / NSP 1983, ©NSP 2007 版権許諾証YGL-126　©Sammy

お客さま専用サイト『Sammy Plus』オープン

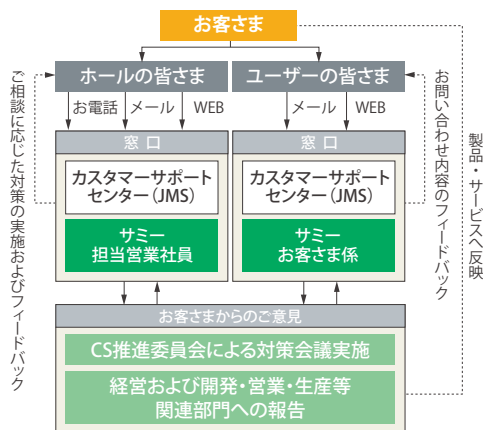
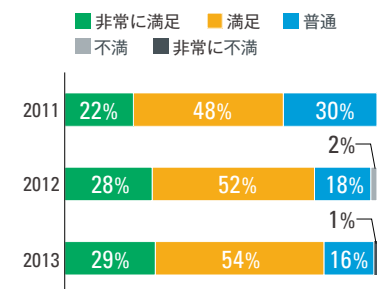
ホールの皆さまへ有用な情報をタイムリーにお届けするために、新たにお客さま専用サイト『Sammy Plus（サミープラス）』をオープンしました（2014年4月1日より）。本サイトでは、オンラインで新機種情報や製品のカスタマーサポート情報、故障相談など、総合的なサービスをご提供しており、スマートフォンへの対応をはじめ、ご要望をお寄せいただいたお客さまご自身による登録情報の変更といった新機能を追加するなど、さらなる利便性の向上を図りました。今後も新サービスを随時追加して、機能を拡充していく予定です。

お客さま専用サイト『Sammy Plus（サミープラス）』

お客さま対応の充実

お客さまから寄せられる様々な声に対応するためにカスタマーサポートセンターを設置し、グループ会社の日本マルチメディアサービス（JMS）と連携し、迅速かつ丁寧な対応を行っています。ホールの皆さまへの対応としては、2005年12月に他社に先駆けて平日のみならず、土日・祝日のサポート体制を構築し、サービスを行っています。2012年4月からは、サミーグループ4社（サミー、タイヨーエレック、ロデオ、銀座）の窓口を一本化し、ホールの皆さまの利便性向上を図りました。

また、2012年度からは、CS向上プロジェクトを立ち上げ、応答率の維持・向上やオペレーター教育研修、故障内容分析等の分科会を設け、継続的にお客さま満足度のさらなる向上に努めています。こうした活動を着実に積み重ねてきた結果、ホールの皆さまを対象とした満足度調査では、年々向上しています。今後もアフターサービスレベルの向上はもとより、お客さまのご意見を開発にも積極的に活かしていきます。

お客さまの声にお応えする仕組み・体制

カスタマーサポートセンターの利用に関する満足度調査の結果

製品やサービスの安全と品質保証

製品の安全・品質保証と品質問題発生時の対応

積極的な創意工夫と改善を効果的に行う品質保証活動によりお客さまの満足を得るという考えのもと、安全で良質な製品やサービスの提供を徹底しています。開発・設計段階では、部品やユニットの動作・耐久性など、様々な角度から評価試験を繰り返すことで、製品の信頼性向上を図っています。生産段階では、JIS規格をもとにした独自の試験項目を定め、市場に不具合・不良品を出さないよう努めています。

なお、品質問題が発生した際は、定められた規程に基づき関係部署および経営トップに報告され、お客さま重視の迅速な対応とあわせて適宜情報を開示することとしています。

輸送時の振動を想定し、振動試験機で耐久性等を確認します

パチンコCR化物語
©西尾維新／講談社・アニプレックス・シャフト
©Sammy

法的規制に対応したものづくり

製品を量産・販売する際は、「風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律施行規則」（以下、風適法施行規則）に基づく複数の許認可プロセスを経ることが義務付けられています。まず、一般財団法人保安通信協会（保通協）に型式試験申請を行い、材質・性能・遊技性などが風適法施行規則で定める規格に適合している旨の適合認定を取得します。その後、各都道府県公安委員会の検定を取得した後、次の営業・生産段階へと進むことができます。

※保通協申請：遊技機を製造・販売するにあたって、都道府県公安委員会の検定を受けることになりますが、保通協は、都道府県公安委員会に代わり、遊技機の型式の性能が技術上の規格に照らして適合しているかについての型式試験を実施しています。

※検定申請：遊技機には、国家公安委員会が定める技術上の規格があり、この規格に外れるものは遊技場に設置することができないとされています。『検定』とは、製造業者が、都道府県公安委員会に対し、自社が開発した遊技機の型式がこの規格に適合しているか否かについての審査を申請するものであり、遊技機を量産し全国的に販売を行うにあたって必要不可欠の手続きになります。

—グループ会社の取り組み—

安心して遊んでいただくための各種団体を通じた取り組み

Sammy

環境整備と健全化に向けた取り組み

パチンコ・パチスロ業界では、依存問題や不正行為等の諸問題があることも事実です。これは当社だけの問題ではなく、問題解決に向けて業界全体がベクトルを合わせていくことが重要と考えています。サミーは、より多くの皆さまに安心して遊んでいただけるホール環境の整備と健全化を推進する第三者機関として2008年に設立された「一般社団法人遊技産業健全化推進機構」への支援協力をはじめ、業界団体が進める活動等に積極的に支援・参加することで、諸問題の解決とともに業界の健全な発展に貢献していきます。

依存予防啓発ポスター

不正防止対策

遊技機の射幸性の抑制と不正改造の防止を主な柱とした「風適法施行規則等の改正」（2004年7月より施行）を受けて、不正な方法で利益を得る、いわゆる〝ゴト行為〟を未然に防ぐために遊技機不正対策室を設け、継続的に市場情報を収集し不正に強い遊技機づくりに取り組んでいます。また、一部市場に流布している根拠の無い不当な攻略情報に対し、サミーWEBサイトや小冊子等で注意を促す等の対策を図っています。

機種別の詳細情報や遊び方を掲載した小冊子でも、不正防止等の注意を促しています

パチスロ蒼天の拳2

各種団体を通じた取り組みとしては、「日電協※1」と「回胴遊商※2」が合同で取り組む闇スロ撲滅に向けた活動にも積極的に参加しているほか、不法投棄や不正事案に対処するために「日電協」とともに、機歴管理にも取り組んでいます。

※1 日電協：日本電動式遊技機工業協同組合は、パチスロ（回胴式遊技機）市場の活性化および健全化を促進することを主たる目的として活動する団体。

※2 回胴遊商：回胴式遊技機商業協同組合は、主にパチスロを販売する商社約五百数十社で組織され、遊技業界の健全な運営と啓蒙を目指す事業協同組合。

依存問題への取り組み

現在、パチンコ業界では、依存の実態調査や過度な遊技を予防するための注意喚起、依存に起因する児童車内放置問題を撲滅するための活動、依存問題からの回復を支援する特定非営利活動法人の相談機関「リカバリーサポート・ネットワーク」を支援しています。サミーでは、本団体の活動に賛同し、支援協力を行っています。

株式会社 セガネットワークス

SEGA NETWORKS

ネットワークを通して、世界中の人々に〝感動体験〟を

スマートフォンやタブレット端末向けコンテンツ及びサービスを展開するセガネットワークスは、多彩で良質なデジタルエンタテインメントコンテンツの提供を通じて、人々に感動体験をお届けすることを目指しています。

2013年度にリリースした、『ぷよぷよ!!クエスト』や『チェインクロニクル（現、チェインクロニクル ～絆の新大陸～）』は、お客さまから高い評価をいただき、いまなおユーザー数が伸びています。また、マーケティング支援ツール「Noah Pass」の提供を通し、お客さまが良質なスマートデバイス向けゲームコンテンツに出会える機会も創出しています。

今後も、時代の変化に対する感度を高め、積極果敢に挑戦することで、ゲームを通じてゲームそのものの在り方や業界、世の中を変えることができる〝Game Changer〟を目指します。

『チェインクロニクル ～絆の新大陸～』

『ぷよぷよ!!クエスト』

Topics | 適切なサービス利用に向けて

スマートフォンやタブレット端末向けコンテンツを提供するセガ、セガネットワークス、サミーネットワークスでは、未成年者の過度なゲーム利用や課金の問題に配慮し、一部タイトルで年齢認証による月間の課金上限設定を設けています。また、有料で販売しているポイント等を使用して引くガチャについては、入手できるアイテムのレアリティごとの、もしくはアイテムごとの入手確率を明記することを社内ガイドラインで定めるなど、曖昧な表現による過度な期待や、それによる過課金を防ぐよう努めています。今後も、こうした施策はもちろん、各種法令遵守や消費者保護の観点から、利用者の皆さまが安心して楽しめる健全なゲーム環境づくりに努めます。

—グループ会社の取り組み—

株式会社セガトイズ

共遊玩具や知育玩具への取り組み

玩具の開発・製造・販売を行っているセガトイズでは、「新価値創造 for the next smile」のビジョンのもと、従来の玩具の枠にとらわれない、新たな遊びを提案しています。最近では、ペットロボットや家庭用プラネタリウムなど、エレクトロニクス技術を応用した独自製品のほか、共遊玩具※や知育玩具への取り組みも積極的に進めています。

※共遊玩具：目や耳の不自由な子どもたちも一緒に楽しく遊ぶことができるように配慮された玩具のこと。

『夢ねこセレブ』

『ハートエナジー プーチ』
〜日本おもちゃ大賞 2014 コミュニケーション・トイ部門 優秀賞受賞〜

製品の安全と品質保証

セガトイズでは、「お客さま重視」と「製品安全の確保」を経営の最優先事項に掲げ、製品安全に関する基本方針に基づいた自主行動計画を策定・推進しています。開発・設計段階では、設計審査や妥当性検証のゲートを設け、安全性の確保と市場不具合の未然防止に努めています。なお、生産前には、製品の品質と安全を確認するために、試作品を用いて耐久・耐過重試験や落下試験等、様々な品質試験を徹底しています。また、玩具は幅広い層のお客さまが使用することから、製品に含まれる物質について食品衛生法等に基づいた品質基準を定め、ポリ塩化ビニル（PVC）は管理要項、誓約書を設ける等、厳しい自主基準を設けています。

耐久試験、耐荷重試験、落下試験

スイッチやボタン、耐荷重、落下時等の耐久性を確認します。

静電気試験

人体モデルと等価の静電気を製品に印加し、安全性、故障等が発生しないかを確認します。

高温高湿槽試験

温度、湿度を可変できる装置で、様々な環境条件での保存性、動作等を確認します。

蛍光X線分析装置

製品にカドミウムや鉛、水銀等の有害物質が含まれていないかをすべての製品で確認します。

製品表示に関する取り組み

製品を安全にご使用いただくために、取扱説明書や製品本体等に誤使用や不注意による事故の回避に役立つ注意喚起や表示を行っています。説明書等の書面は、各事業部で定められた確認項目をチェックするとともに、一般社団法人日本玩具協会の玩具安全基準（ST基準）に準拠した、注意表記の内容を品質保証部が確認し、表示しています。

株式会社セガ･ロジスティクスサービス

ゲーム技術を活かし、交通事故防止の教育に貢献

セガ･ロジスティクスサービスでは、業務用ゲーム機の開発で培ったコンテンツ力や技術力を活かし、自動車教習所向けのドライビングシミュレータ『SLDS-3G』を開発し、交通事故防止の教育に貢献しています。

自動車教習所に導入されている本製品は、高い教習効果を可能にするためにリアルな映像を用いており、危険を安全に体験することで、安全運転の重要性を体感し、記憶にとどめる事ができます。また、業界初のタブレット型PCを採用し、タッチパネル方式による分かりやすい操作性を実現するとともに、操作端末を持ちながらのきめ細かい指導を可能にしました。

『SLSD-3G』

―グループ会社の取り組み―

株式会社セガ エンタテインメント

お客さま満足の追求

アミューズメント施設や飲食店施設を運営するセガエンタテインメントでは、より多くのお客さまに笑顔と感動をご提供するためのサービスやお店づくりに努めています。各店舗では地域特性やお客さまの層に合せて、社員が様々なアイディアを出し合い、工夫を凝らしたサービスを展開しています。また、こうした各店舗の取り組みを表彰する「感動大賞」制度を設けたことで、社員のモチベーションアップはもちろん、お客さま視点での業務改善活動の向上にもつながっています。

安全・安心への取り組み

アミューズメント施設事業では、アミューズメント機器はもちろん、お客さまの安全にかかわる施設内の設備点検を年1回実施し、お客さまの安全確保に努めています。また、多くのお客さまに安心して気持ちよく過ごしていただくために、分煙エリアの設置等も積極的に進めています。今後も、自社で定める「100チェック」のリストに基づき、運営面、管理面の両面から自主点検を実施し、安全にかつ安心して楽しんでいただける環境確保に努めます。

年間「感動大賞」を受賞した店舗の声

左：アミューズメント施設部門「セガワールド上小田井店」
右：飲食店施設部門「Bee新宿店」

お客さまの笑顔が、成長の原動力です

私たちが最も大切にしていることは、スタッフがひとつのチームとなって取り組むことです。お客さまが施設内のどこで遊んでも、気持ちよく楽しんでいただくためには、スタッフの連携や一丸となったサービスが欠かせません。私たちの仕事のやりがいや、成長の原動力は、何といってもお客さまの笑顔です。これからもお客さまに心から楽しんでいただくために、スタッフ一丸となってお客さまの笑顔を追求します。

青少年の健全な育成に向けた取り組み

アミューズメント施設事業では、業界の発展と健全な施設運営を実現するために、「AOU青少年アドバイザー」資格の取得を推奨しています。これまで多数の社員が資格を取得し、各地域の方々と一緒になって青少年の指導・育成にかかわっています。また、業務運営マニュアルの中でも、未成年者の入場制限や喫煙に対する対応手法等を明確に示し、社員教育も徹底しています。

飲食店施設事業では、アルコールを提供する事業者の責任として、未成年者の入店を全店で禁止し、ご入店時の年齢確認を徹底しています。但し、貸切りパーティー等では、未成年の方がご来店することもあり、その際は未成年者であるかを識別するリストバンドをご提供し、サービスに誤りのないよう努めています。また、適正飲酒についても、サービスマニュアルで社員教育を徹底しています。

リストバンド

株式会社トムス・エンタテインメント

アニメを活用して、小児医療、小児歯科診療の負担軽減に貢献

「それいけ！アンパンマン」や「名探偵コナン」等のアニメーション制作を手がけるトムス・エンタテインメントでは、2010年にアニメ映像を活用した画期的な小児医療向けプレパレーション※支援ツール『スマイルタッチ』を発売し、病児のケアを通じて小児医療現場の負担軽減に貢献してきました。

2013年には、「歯科診療でも活用したい」という多くの歯医者さんの要望に応え、小児歯科向けの『スマイルタッチ デンタル』も発売しました。発売から12ヶ月で300台を突破し、利用している歯医者さんからは、「これまで協力の得られなかった患児にも絶大な効果が認められ、保護者にも非常に好評です。」などの声を多数いただき、高い評価を得ています。今後も収録アニメの定期的な更新や、現場の声を活かしてバージョンアップを図り、より子どもたちの立場を尊重した医療環境やサービスの充実に貢献していきます。

『スマイルタッチ デンタル』
収録されている歯科用アニメで診療の流れや治療器具の説明をしたり、待ち時間や治療中に人気アニメを視聴することにより、患児の不安や恐怖の緩和に役立てることができます。

※プレパレーション：病気・検査・治療等について子どもの年齢や理解度に応じた説明を行い、理解を促すことで、子どもだけでなく家族がともに前向きに治療に取り組む意欲を引き出す医療概念であり、実践手法です。また、治療中に〝大声で泣く〞〝治療を拒否する〞等のストレス反応を示す子どもに対し、そういった不安や恐れを軽減する手法（ディストラクション）も「プレパレーション」の一種と捉えられ、近年では病児ケアを行う際の重要な要素として急速に小児医療の現場に広がりつつあります。